

Title	「災害大国日本」は外国人観光客をどう守るか2
Author(s)	田中, 穂乃香
Citation	令和元（2019）年度学部学生による自主研究奨励事業研究成果報告書
Issue Date	2020-06
oaire:version	VoR
URL	https://hdl.handle.net/11094/75954
rights	
Note	

Osaka University Knowledge Archive : OUKA

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

Osaka University

2019年度大阪大学未来基金【住野勇財団】学部学生による自主研究奨励事業研究成果報告書

ふりがな 氏名	たなか ほのか 田中穂乃香	学部 学科	文学部人文学科	学年	2年
ふりがな 共同 研究者氏名		学部 学科		学年	年
					年
					年
アドバイザー教員 氏名	渋谷勝己	所属	文学部		
研究課題名	「災害大国日本」は外国人観光客をどう守るか2				
研究成果の概要	研究目的、研究計画、研究方法、研究経過、研究成果等について記述すること。必要に応じて用紙を追加してもよい。（先行する研究を引用する場合は、「阪大生のためのアカデミックライティング入門」に従い、盗作剽窃にならないように引用部分を明示し文末に参考文献リストをつけること。）				

1. 研究目的と研究方法

本研究課題は、2018年度に続き、訪日外国人観光客への災害情報の提供方法を模索しつつ、新たな災害情報発信システムを考案するものである。

訪日外客数は年々増え、今後も世界各地から外国人観光客が日本・関西に訪問することが予測されるが、彼ら／彼女らへの災害情報の発信が十分とは言えない。

①関係機関の政策・提言・取り組みに関する調査・問題点の整理、②観光地の現地調査、③外国人留学生への聞き取り調査を行い、紙媒体や会員制交流サイト（SNS）を用いた防災活動の実践、案内用看板や地図の改善案の制作を通して災害情報伝達システムの考案を試みた。

2. 研究経過

本研究は以下のようなプロセスで行われた。当初提出した計画から変更した部分がある。

〈ステップ1〉5～8月

- （a）2018年の災害を受け、各地方自治体や国の関係機関がどのような対策を打ち出したのか調査し、問題点を整理した。
- （b）関係機関へのヒアリング調査における質問事項をまとめた。
- （c）「防災のしおり」のコンパクト化に向け、掲載情報の精査を行った。
- （d）国別・地域別でどのように災害経験に差があるのかを書籍等で調査した。

〈ステップ2〉9～11月

- （e）観光庁、気象庁、総務省、消防庁、関西広域連合にヒアリング調査を実施した。
- （f）京都市、神戸市、奈良市の観光地と関西空港をフィールドワークした。
- （g）各観光地の観光案内地図中の災害情報の掲載方法、避難所標識・看板などのデータを収集して、種類ごとに分類した。
- （h）外国人観光客にとって最も分かりやすい避難所案内地図を考案した。

- (i) 「防災のしおり」のコンパクト化とともに、飛行機の機内に設置する機内用「災害の案内」を作成した。
- (j) SNS を用いて情報発信を行った。
- (k) 外国人留学生に対して日本の防災施策や災害知識に関する聞き取り調査を実施し、「防災のしおり」に関する意見を収集した。
- (l) 2019 年の災害時の各自治体、機関の対応を調査した。

〈ステップ3〉12月

- (m) 成果報告書の作成・提出
- (n) 研究に協力してくださった方々に成果報告書を送付し、今後の研究へのアドバイスを得る。

3. 研究成果

本報告書では上記の調査のうち、昨年度からの発展という点において、特に重要と思われる部分を要約して以下に記す。

(a) 2018 年の災害を受けた行政機関のマニュアル分析

昨年度の研究は、災害時の外国人観光客対応をめぐるマニュアル作成の経過を調べるにとどまった。今年度は 2018 年に起きた災害の調査結果を踏まえた調査事業の結果や提言が発表されたため、それらを分析することで、災害時の行政の動きがより具体的に分かるようになった。

大阪府防災会議に設置された南海トラフ地震対応強化策検討委員会や北海道、北海道運輸局、近畿運輸局、近畿総合通信局による提言・調査結果等をまとめると 2018 年の災害により以下の取り組みの必要性和留意点が明らかになった。参考にしたのは「南海トラフ地震対応の強化策について(提言)」i、「災害時の訪日外国人旅行者に対する情報提供等の対応に関する検証・調査取りまとめ結果について」ii、「災害時等における観光客への迅速な情報発信と帰宅・帰国等を支援する『観光客緊急サポートステーション』の取組について」iii、「大規模地震等に備えた外国人観光客への情報集約・提供方法に関するガイドライン」iv、「外国人への多言語災害情報伝達システムの実証運用開始について」v である。

官民協同の取り組み、関係機関との連携が必須である。SNS などを用いて情報の多重化を行う必要がある。北海道は 2018 年 9 月の地震の教訓を受け、SNS を用い多言語で災害情報発信している。ただし、国・地域によって利用している SNS が違うことに留意しなければならない。災害時の情報発信体制はもちろん、停電を考慮した情報集約体制の構築が急務である。北海道胆振東部地震の際に設けた観光客向け一時待機施設には有効性があるためその例にならうべきである。また、北海道は地震の教訓を受けて観光客緊急サポートステーションを本格的に整備し、設置訓練をした。空港が長期にわたり使えないときの訪日外国人の帰国方法をあらかじめ検討しておくことが必要である。

(b) 各関係機関への聞き取り調査

昨年度の研究における行政機関への聞き取りは大阪府のみだったが、今年度は、日本の観光地の広報を進め、災害時の外国人観光客対応の在り方について調査・提言を行ってきた国土交通省観光庁や、施設における効果的な防火・防災等を模索してきた総務省消防庁、日本の気象予報業務や気象に関する知識の普及を図る国土交通省気象庁、関西広域の防災施策を考案する関西広域連合広域防災局への聞き取りを行った。ヒアリングの内容の概要に筆者の考察を加えると以下になる。

災害対応のガイドラインやマニュアル等はあくまで指針なので法的拘束力はなく、対応は都道府県

や自治体、宿泊・観光施設任せになっている。各都道府県や自治体、施設は日々の業務があり、まとまった時間や人員、予算を外国人観光客対策に特化して割くことは厳しいと想像できる。また災害時は住民対応が優先である。国などが作ったガイドラインやマニュアルは本当に現場に伝わっているのか、生かされているのか、訓練や教育は十分なのか疑問である。

(c)フィールドワーク

昨年度は、街なかにある避難所標識や案内看板のデータを集め、表示内容を紹介した。今年度は関西の観光地である京都市、奈良市、神戸市、関西空港を中心に避難所標識や案内看板をその内容や表記法から分類し、日本人にとっても外国人にとっても見やすい表示法を模索する手がかりとした。

(d)情報発信媒体の制作

駅や観光地に設置してもらうことを想定して昨年度制作した「防災のしおり」を作り直した。より見やすく、分かりやすく、手に取ってもらいやすく、持ち運んでもらいやすい媒体へと改善した。日本に向かう飛行機内や入国時に災害知識を身につけてもらえるよう A4 判裏表 1 枚の媒体を制作した。災害知識を発信するツイッターアカウントを新たに設けた。また、(c) のフィールドワークで集めた情報をもとに新たな避難所案内看板を考案した。

入国時と観光地における平常時からの災害に関する予備知識の発信とともに、日本滞在中に災害に遭っても避難場所まで外国人観光客が自力で行くことができるように促す包括的なシステムを構想した。外国人観光客が増え続ける今、災害時、各個人に対し、行政や各施設がきめ細やかな対応ができるとは限らない。外国人観光客の自助力向上への一助としていければと思う。

(e) 留学生への聞き取り調査

留学生 6 人から彼ら／彼女らの母国での自然災害経験や防災教育の状況、来日後の自然災害経験を聞き取ったほか、筆者が制作した看板案やしおり案にもアドバイスを得た。来年度以降の研究の参考になる貴重な意見である。以下 9 点が聞き取りで明らかになった課題である。

①出身国によって災害の経験や常識、行動方法が異なり、日本と違う部分もある。②来日前から日本は災害の多い国だと認識しているが、災害に関する知識を事前に調べることは少ない。自分の身には起きないことだと思っていて危機意識が薄いことが影響しているかもしれない。③ピクトグラムは分かりにくい。④海拔のみを記した看板は分かりにくい。⑤災害情報媒体を目にしたとしても日本のイメージ悪化や日本への観光旅行を取りやめることにはつながらない。⑥日本での移動中に Google マップを用いる人が多く、Google マップに避難所情報などがつくると便利になると考えられる。⑦災害時、NHK や気象庁といった信頼できる発信元から情報を得る人もいるが、ツイッターやネットニュースなどから不確実な情報を集める人もいる。⑧災害情報を外国人向けに発信している HP や SNS の周知には課題がある。⑨気象に関する用語は日本語能力が高い人にとっても理解が難しい。

4. 残された課題と今後の研究計画

今後も研究を続けるにあたり、以下のような課題がある。①日程的、体力的、語学力的に 1 人で研究を進めることに限界を感じた。②作成したしおりなどを実践の場で試す道筋が見つからない。

今後は、文書やアンケートの翻訳をしてくれる留学生などを探して共に研究を進めていきたい。来年度以降も研究を続け、比較的小規模のゲストハウスやユースホステルに、作成した「防災のしおり」

を置いてもらい、実証実験を行いたい。

5. 参考文献・資料

- i 南海トラフ地震対応強化策検討委員会「南海トラフ地震対応の強化策について（提言）」,2019 年 1 月 www.pref.osaka.lg.jp/attach/31241/00296685/190109_teigen.pdf
- ii 国土交通省近畿運輸局「災害時の訪日外国人旅行者に対する情報提供等の対応に関する検証・調査取りまとめ結果について」,2019 年 3 月 www.tb.mlit.go.jp/kinki/press/3pdf19-287.html
- iii 北海道経済部観光局「災害時等における観光客への迅速な情報発信と帰宅・帰国等を支援する『観光客緊急サポートステーション』の取組について」,2019 年 3 月
<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/sm/ktk/300906/kennsyouiinkai04/06shiryou1keizaibu.pdf>
- iv 国土交通省北海道運輸局「大規模地震等に備えた外国人観光客への情報集約・提供方法に関するガイドライン」,2019 年 3 月
www.tb.mlit.go.jp/hokkaido/bunyabetsu/kankou/saigaijiguide/guide/guide.pdf
- v 総務省近畿総合通信局「外国人への多言語災害情報伝達システムの実証運用開始について」,2019 年 3 月 www.soumu.go.jp/main_content/000603976.pdf